

Líneamadrid

PRUEBA CIUDADANA DEL FRONTAL GNSIS CITA PREVIA

**Versión 2.1
CMM Distrito Centro
Noviembre 2023
DG de Atención a la Ciudadanía
SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Servicio de Implantación y Seguimiento**

Control de versiones

Versión	Fecha:	Autor:	Descripción del cambio:
V 2.0	Abril 2023	Ismael Jiménez	Versión inicial
V 2.1	Noviembre 2023	Ismael Jiménez	Trámites de vacunación Nueva pregunta sobre dispositivo utilizado

Aprobación del documento

Documento Revisado Por:	
Nombre:	Rosa M Rodríguez
Organización:	
Puesto:	SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Fecha y Versión:	Abril 2023
Documento Aprobado Por:	
Nombre:	Rosa M Rodríguez
Organización:	
Puesto:	SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional
Fecha y Versión:	Abril 2023

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.

Línea Madrid: servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática del Ayuntamiento de Madrid, que consta de tres canales: el servicio **presencial** se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía situadas en las Juntas Municipales de Distrito y en alguna otra dependencia; el servicio **telefónico** de Línea Madrid se canaliza a través del 010, que ofrece información y gestiones a los ciudadanos a través del teléfono; el servicio **telemático** se presta a través del sitio Web www.madrid.es, que contiene toda información de interés de la ciudad y permite realizar múltiples gestiones, el chat online Línea Madrid; así como de la cuenta @Lineamadrid de twitter y facebook.

CMM: Centro Municipal de Mayores.

GNSIS Cita Previa: Aplicación para la gestión de la Cita Previa en el Ayuntamiento de Madrid.



ÍNDICE

1. OBJETIVO	5
2. NOCIONES GENERALES.....	5
3. PROCEDIMIENTO	5
4. REQUERIMIENTOS.....	5
5. MUESTRA.....	7
6. ANEXO I: INFORMACIÓN A FACILITAR A LA PERSONA QUE HA ACEPTADO REALIZAR LA PRUEBA.....	8
7. ANEXO II: ENCUESTA PARA LAS PERSONAS VOLUNTARIAS QUE HAN PROBADO LA APLICACIÓN.....	9

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo detallar el procedimiento para que la ciudadanía pruebe la aplicación de cita previa (GNSIS Cita Previa). La finalidad de esta prueba es, por una parte, que las personas usuarias del Portal Institucional valoren la usabilidad del **frontal web**, en el que pueden realizar gestiones de cita previa, y, por otra, involucrarlas en el proceso de implantación y seguimiento de una nueva herramienta informática que ayude a la transformación digital de la Administración municipal.

2. NOCIONES GENERALES

La implantación de la aplicación de cita previa GNSIS se realizó por fases, lo que supuso una migración secuencial de los trámites con sus correspondientes citas activas.

1. En julio de 2021 comenzó un piloto en todas las Oficinas de Atención a la ciudadanía de Línea Madrid que prestan atención del trámite "INFORMACION URBANISTICA GENERAL DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA".
2. Entre septiembre 2021 y febrero 2022 se realizó la migración de todos los trámites

Tras la implantación definitiva, el Equipo de Cita Previa del Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios ha monitorizado el comportamiento de la aplicación para mejorar su rendimiento y ha configurado nuevas funcionalidades para dar respuesta a las necesidades de las distintas Unidades Gestoras acogidas al sistema de cita previa.

En abril de 2023, GNSIS Cita Previa ha evolucionado con mejoras en la administración interna, así como para la ciudadanía, como la retención del hueco libre seleccionado mientras se realiza la concertación cita, para evitar que no llegue a culminarse con éxito la gestión.

3. PROCEDIMIENTO

La prueba constará de 2 partes para las personas voluntarias que colaboren en su ejecución:

1. Probar las gestiones de cita previa (asignación, consulta, modificación, eliminación, descarga de justificante) [de alguno de los trámites de vacunación \(gripe, COVID 19 y gripe-COVID\)](#)
2. Complimentar una encuesta de valoración de la experiencia de interacción y la usabilidad percibida en GNSIS Cita Previa.

4. REQUERIMIENTOS.

Las pruebas y las encuestas de valoración se realizarán en alguno de los CMM del Distrito de Centro.

Se utilizarán:

- Equipos informáticos con conexión a Internet que tendrán en el escritorio enlaces directos:
 - Al frontal web GNSIS Cita Previa para realizar la prueba de usabilidad.
 - A un formulario wem para complimentar la encuesta de valoración.
 - Al espacio web del Sistema Municipal de Cita previa
- [Smartphones propios de participantes con la aplicación Madrid Móvil descargada, a los que se hará llegar el formulario para complimentar la encuesta de valoración.](#)

Se facilitará información a las personas que vayan a realizar la prueba (se puede explicar verbalmente o entregarle la información por escrito) sobre:

PRUEBA

- Se va a realizar en un entorno de producción
- En qué consiste el ensayo (gestión a realizar, explicando que, tras asignarse una cita, puede posteriormente consultarla, modificarla, eliminarla, descargar un justificante) y cómo acceder (los enlaces situados en el escritorio para poder llevarlo a cabo **y botón cita previa en la aplicación Madrid Móvil**)
 - Prueba GNSIS cita previa
www.madrid.es/citaprevia
 - Valoración (encuesta) GNSIS cita previa
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Encuesta/Inicio/Buscador/Valoracion-ciudadana-de-la-aplicacion-informatica-GNSIS-cita-previa/?vgnextfmt=default&vgnextoid=67c9f962f9cea710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=7db8fc12aa936610VgnVCM1000008a4a900aRCRD>
- Los trámites que se va a seleccionar para gestionar la cita son *Vacunación gripe, Vacunación COVID 19 y Vacunación gripe y COVID 19*. Son trámites de la Categoría Salud, se realizan en los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMS) y se activan durante la campaña estacional de vacunación.
Es importante que las citas que se concerten o modifiquen
 - Sean siempre en una fecha lejana al momento de realizar la prueba para evitar seleccionar alguna que necesite realmente alguna persona
 - Se eliminen posteriormente durante la prueba **si no van a ser utilizadas**, dado que ésta se va a realizar en el entorno de producción
- La aplicación envía comunicaciones a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, por lo tanto, se utilizarán los datos personales de contacto para evitar envíos erróneos a otras personas.
- Es necesario contar con una cuenta de correo electrónico, pues es obligatorio cumplimentarla en la concertación de cita a través de Internet. En las comunicaciones enviadas se incluyen enlaces para modificar o eliminar la cita concertada.
- En cuanto a protección de datos, los datos personales mecanizados durante la prueba serán tratados de modo adecuado.
- En el [Sistema Municipal de Cita Previa](#) se puede obtener información sobre la cita previa municipal y consultar la [Guía de uso. Cómo gestionar citas en la web](#)

ENCUESTA

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- La encuesta se publicará en el Portal Institucional en el Espacio web del [Sistema municipal de cita previa](#) y en Ayre

No se tutelará ni dirigirá de ninguna manera la prueba.

5. MUESTRA.

Personas usuarias de las aulas de informática de los CMM del Distrito de Centro

- **GÉNERO:**
 - Hombre
 - Mujer
 - Ns/Nc
- **RANGO DE EDAD**
 - Menor de 65 años
 - 65 años o más
- **FRECUENCIA DE USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES**
 - De forma habitual
 - De manera ocasional
 - Rara vez

6. ANEXO I: INFORMACIÓN A FACILITAR A LA PERSONA QUE HA ACEPTADO REALIZAR LA PRUEBA

La prueba constará de 2 partes:

1. Probar la aplicación GNSIS Cita Previa en su frontal web:
 - Realizar las gestiones de cita previa: asignación, consulta, modificación, eliminación, descarga de justificante.
 - En los trámites de vacunación: *Vacunación gripe, Vacunación COVID 19 y Vacunación gripe y COVID 19*
 - Es importante que las citas que se concierten o modifiquen
 - o Sean siempre en una fecha lejana al momento de realizar la prueba para evitar seleccionar alguna que necesite realmente alguna persona
 - o Se eliminen posteriormente durante la prueba **si no van a ser utilizadas**, dado que ésta se va a realizar en el entorno de producción
 - o
2. Cumplimentar una encuesta de valoración de la experiencia de interacción y la usabilidad percibida en GNSIS Cita Previa.

El tiempo estimado de duración será de unos 15/20 minutos aproximadamente

Información a tener en cuenta cuando se pruebe la aplicación:

- La aplicación envía comunicaciones a la cuenta de correo electrónico que se mecanice, por lo tanto, **durante la prueba se utilizarán los datos personales de contacto** para evitar envíos erróneos a otras personas.
- La prueba se va a realizar en el entorno de producción.
- Por lo que respecta a la protección de datos, los datos personales que se mecanicen durante la prueba serán tratados de modo adecuado.
- En el [Sistema Municipal de Cita Previa](#) se puede consultar la [Guía de uso. Cómo gestionar citas en la web](#)

Información relativa a la encuesta:

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas que contiene solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- Los resultados de la encuesta se publicarán en el Portal Institucional en el [Sistema municipal de cita previa](#) y en la Intranet municipal Ayre

Cómo acceder a la prueba, a la encuesta, a la guía de uso: en los Ordenadores utilizados para la prueba hay 4 accesos directos en el Escrito, llamados:

- [Prueba GNSIS cita previa](#)
- [Valoración GNSIS cita previa](#)
- [Sistema municipal de cita previa - Ayuntamiento de Madrid](#)
- [Guía de uso. Cómo gestionar citas en la web](#)

7. ANEXO II: ENCUESTA PARA LAS PERSONAS VOLUNTARIAS QUE HAN PROBADO LA APLICACIÓN

Por favor, responda las siguientes cuestiones sobre la aplicación GNSIS Cita Previa que acaba de probar.

¿Qué canal o canales suele utilizar para pedir cita para trámites municipales? Puede marcar varios canales

<input type="checkbox"/>	De forma presencial en Oficina
<input type="checkbox"/>	010
<input type="checkbox"/>	Redes sociales @lineamadrid
<input type="checkbox"/>	Chat on line
<input type="checkbox"/>	Web (autocita)
<input type="checkbox"/>	No he solicitado cita personalmente

¿Qué servicios de cita previa ha probado? Puede indicar más de uno.

<input type="checkbox"/>	Asignar cita
<input type="checkbox"/>	Consultar cita previa
<input type="checkbox"/>	Cancelar cita previa
<input type="checkbox"/>	Modificar cita previa
<input type="checkbox"/>	Justificante de cita

¿Leyó algún aviso del trámite o de la oficina durante la prueba?

<input type="checkbox"/>	Sí	Indique si le ha parecido útil el aviso	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	No		<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	No	Seleccione el motivo por el que no leyó el aviso	<input type="checkbox"/>	No parece relevante	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Demasiado texto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Otra causa	<input type="checkbox"/>
				Indíquela	<input type="checkbox"/>

Marque en la columna correspondiente la respuesta a cada cuestión:

	Sí	No	Ns/ Nc
¿La navegación es sencilla e intuitiva?			
¿Se reconocen de forma fácil los iconos y botones de navegación?			
¿La interfaz es homogénea y coherente?			
¿El diseño de la aplicación es atractivo?			
¿El lenguaje utilizado es fácilmente comprensible?			
¿Le parece una aplicación eficaz para la gestión de citas?			

Valore su grado de satisfacción con la aplicación de cita previa puntuándola del 1 al 10

Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	NS/NC
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

¿Quiere hacernos alguna sugerencia o comentario?

¿Recomendaría su uso?

	Sí
	No
	Ns / Nc

¿Es usted persona con discapacidad?

	Sí
	No
	Ns / Nc

Usted es...

	Mujer
	Hombre
	Otro
	Ns / Nc

¿En cuál de los siguientes grupos de edad se encuentra?

	Menor de 65 años
	65 años o más

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales?

	De forma habitual
	De manare ocasional
	Rara vez

¿Qué dispositivo ha utilizado para realizar esta prueba?

	Ordenador
	Teléfono móvil